

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

PT. Tiara Fajar Transportindo merupakan perusahaan angkutan darat yang bergerak dibidang jasa kirim dan sewa transportasi logistik dan mulai beroperasi sejak tahun 1968 yang berbasis di Tasikmalaya, Jawa Barat dan melayani jalur distribusi Jabodetabek, Jawa Barat, sebagian Jawa Tengah, sebagian Jawa Timur baik dalam skala kecil, menengah maupun besar. PT. Tiara Fajar Transportindo memiliki visi menjadi perusahaan angkutan darat terbesar di Jawa Barat dan salah satu misinya yaitu meningkatkan kualitas pelayanan, untuk mencapainya perusahaan tentu memberikan pelayanan yang terbaik kepada *Customernya* salah satu caranya dengan menangani keluhan *Customer* agar *Customer* selalu puas dan tidak berpaling ke pesaing dan visi misi perusahaan dapat tercapai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur PT. Tiara Fajar Transportindo menyatakan bahwa saat ini perusahaan mengalami kendala pada penanganan keluhan *Customer* dimana penanganan keluhan saat ini hanya berdasarkan pada urutan keluhan yang masuk. *Customer* akan menyampaikan keluhan dengan datang ke perusahaan atau via telpon ke kepala Humas lalu keluhan tersebut akan disampaikan kepada Direktur untuk diberikan solusi penanganan dan setelah itu keluhan *Customer* akan langsung ditangani sesuai dengan urutan keluhan yang masuk. Hal ini menimbulkan masalah jika terdapat keluhan *Customer* yang sangat penting dan seharusnya ditangani terlebih dahulu berada di urutan bawah, maka penanganannya pun akan semakin lama dan berakibat beberapa keluhan yang sangat penting akhirnya terlambat untuk ditangani atau bahkan ada yang tidak tertangani karena tidak melihat tingkat kepentingan keluhan, keluhan yang tidak tertangani akan mengurangi rasa kepercayaan *Customer* kepada perusahaan. Permasalahan tersebut didukung dengan hasil analisis data yang dilakukan, ditemukan fakta pendukung bahwa dapat dilihat pada Data Rekap Keluhan PT. Tiara Fajar Transportindo (Lampiran A-1) terdapat total 54 dari 171 keluhan *Customer* atau sebesar 31,6% keluhan *Customer* yang

masuk tidak dapat ditangani oleh perusahaan. Hal ini berpotensi menyebabkan *Customer* tidak menggunakan jasa perusahaan lagi atau beralih ke pesaing.

Permasalahan selanjutnya ialah dalam penerapan SOP pemberian kompensasi yang dilakukan perusahaan kepada *Customer* belum berjalan dengan baik, Kompensasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bentuk permintaan maaf dari perusahaan berupa ganti rugi terhadap keluhan yang diajukan oleh *Customer*, kompensasi ini diberikan oleh Direktur perusahaan dalam periode 3 bulan sekali kepada 3 *Customer* yang memenuhi kriteria untuk menerima kompensasi dari Direktur perusahaan, kriteria yang digunakan untuk penentuan kompensasi yaitu seberapa sering *Customer* mengajukan keluhan. Dalam penerapan SOP pemberian kompensasi (Lampiran A-2), perusahaan hanya melihat *Customer* yang sering mengajukan keluhan saja tanpa melihat aspek lain, jika *Customer* dengan banyak keluhan lalu keluhan tersebut sangat penting kemudian tidak diberikan kompensasi dan *Customer* sering bertransaksi di perusahaan akan membuat potensi *Customer* tidak menggunakan jasa perusahaan semakin besar. Permasalahan ini didukung dengan hasil analisis yang dilakukan, ditemukan fakta pendukung dapat dilihat pada Data Rekap Transaksi dan Keluhan per periode PT. Tiara Fajar Transportindo (Lampiran A-3) bahwa transaksi yang dilakukan *Customer* per periodenya semakin menurun. Hal ini bisa menimbulkan kurangnya kepercayaan *Customer* kepada perusahaan dan kerugian bagi perusahaan jika tidak menjaga *Customer* yang sering bertransaksi.

Dengan berbagai latar permasalahan diatas maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan membutuhkan sistem yang dapat membantu Direktur dalam menentukan prioritas keluhan *Customer* dan mengetahui *Customer* yang harus mendapatkan kompensasi agar dapat mempertahankan *Customer* supaya tetap menggunakan jasa perusahaan. Solusi dari kebutuhan tersebut yaitu menerapkan pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) untuk menjaga hubungan antara *Customer* dan perusahaan.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, beberapa permasalahan yang teridentifikasi yaitu:

1. Direktur kesulitan dalam menentukan prioritas keluhan *Customer* berdasarkan tingkat kepentingannya yang harus diutamakan dalam penanganan keluhan.
2. Direktur kesulitan untuk menentukan *Customer* yang berhak mendapatkan kompensasi .

## 1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini untuk membangun Sistem Informasi Prioritas Keluhan dengan Pendekatan *Customer Relationship Management (CRM)* di PT. Tiara Fajar Transportindo. Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Membantu Direktur dalam menentukan prioritas keluhan *Customer* yang harus diutamakan dalam penanganan keluhan.
2. Membantu Direktur untuk mengetahui *Customer* mana yang harus diberikan kompensasi dari perusahaan.

## 1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang timbul, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini yakni sebagai berikut.

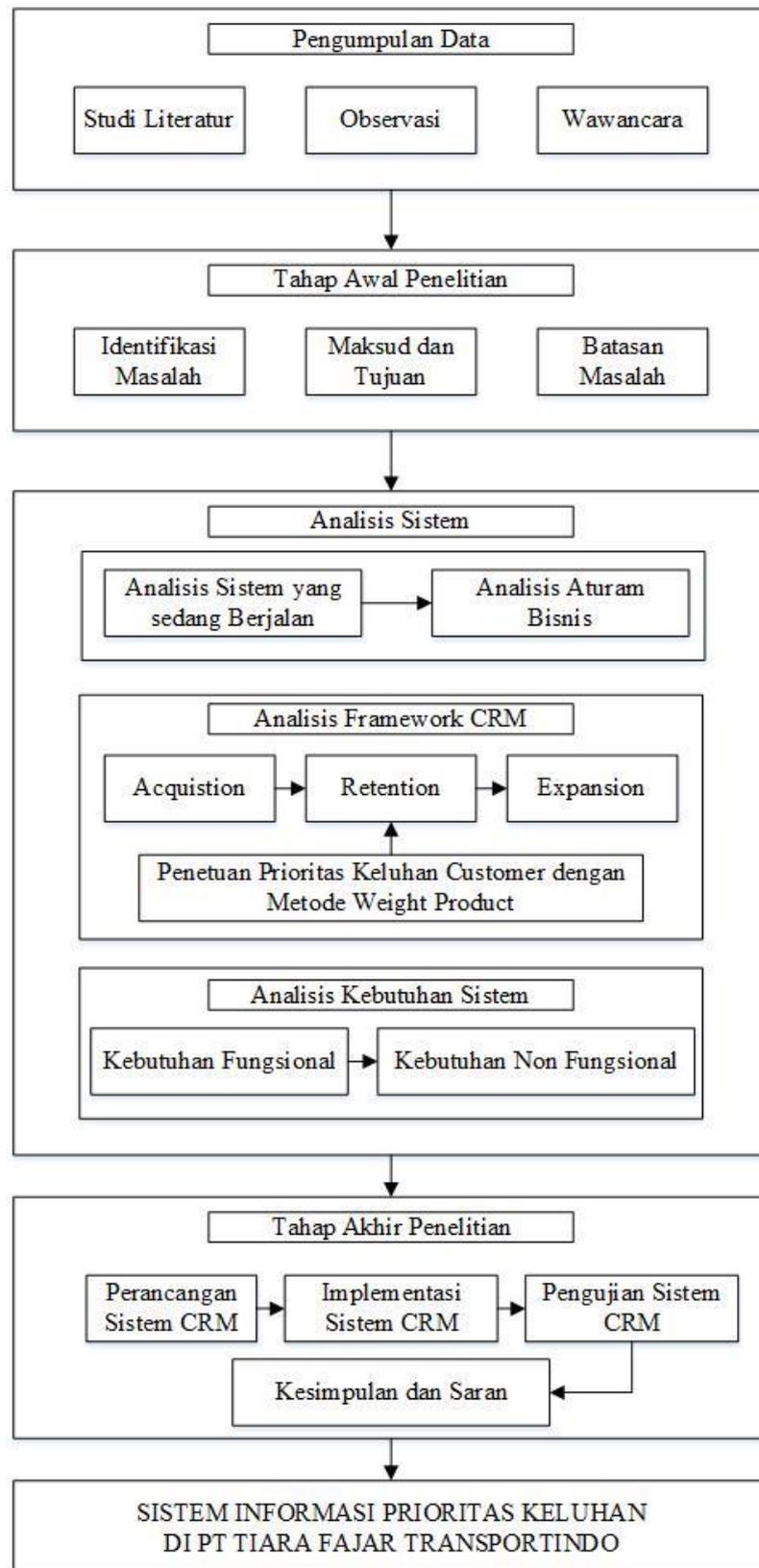
1. Sistem informasi yang dibangun berbasis website.
2. Beberapa proses yang terdapat dalam sistem antara lain :
  - a. Proses penentuan prioritas keluhan dan *Customer* yang harus diberikan kompensasi dari perusahaan.
  - b. Proses pengajuan keluhan *Customer*
  - c. Proses pengelolaan data keluhan
  - d. Proses pengelolaan data *Customer*
  - e. **Proses pengelolaan data Transaksi**
3. Hasil keluaran berupa rekomendasi prioritas keluhan, rekomendasi *Customer* yang harus diberikan kompensasi dari perusahaan, laporan rekap keluhan, dan laporan penanganan keluhan.

4. Data yang digunakan adalah data keluhan *Customer* dan data transaksi periode januari – september 2019 dan data *Customer*.
5. Arsitektur CRM yang digunakan adalah *Dynamic CRM* dan menggunakan tahap *Relationship Phase*.
6. Metode yang digunakan untuk merekomendasikan prioritas keluhan dan merekomendasikan *Customer* yang harus diberikan kompensasi dari perusahaan adalah metode *Weight Product (WP)*.
7. Model analisis yang digunakan adalah analisis terstruktur yang meliputi:
  - a. BPMN (untuk menggambarkan prosedur yang terlibat).
  - b. *Entity Relationship Diagram /ERD* (untuk menggambarkan struktur objek data).
  - c. *Data Flow Diagram /DFD* (untuk menggambarkan proses yang digunakan dalam sistem).
  - d. Prosedur (untuk menggambarkan suatu aktifitas atau tugas dalam sistem).

### **1.5. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang akan digunakan didalam penelitian ini yaitu metode *kuantitatif*. Penelitian *kuantitatif* adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.

Adapun urutan metodologi penelitian dapat dilihat pada gambar 1 berikut



**Gambar 1. 1 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1. Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Studi Literatur

Metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan literatur berupa jurnal, paper, buku dan bacaan lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara datang langsung ke perusahaan untuk mengamati permasalahan yang ada di PT Tiara Fajar Transportindo.

3. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan bapak Hendri selaku Direktur dan bapak Bambang Irawan selaku kepala Humas di PT Tiara Fajar Transportindo, wawancara dilakukan guna mengetahui permasalahan yang sedang terjadi di bagian keluhan *Customer*.

### **1.5.2. Tahap Awal Penelitian**

1. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini dilakukan identifikasi masalah yang terjadi pada PT Tiara Fajar Transportindo.

2. Menentukan Maksud dan Tujuan

Pada tahap ini dilakukan penentuan maksud dan tujuan masalah yang akan dijadikan acuan dalam penelitian.

3. Batasan Masalah

Pada tahap ini dilakukan batasan masalah agar penelitian yang dilakukan menjadi lebih fokus terhadap masalah yang terjadi.

### 1.5.3. Analisis Sistem

Analisis sistem merupakan tahapan untuk mengevaluasi permasalahan yang ada dan dapat dijadikan landasan dalam pembangunan sistem. Tahapan dari analisis sistem adalah sebagai berikut :

1. Analisis Sistem yang sedang berjalan.

Tahapan ini untuk mengetahui prosedur yang sedang berjalan pada perusahaan, seperti prosedur penyampaian keluhan konsumen.

2. Analisis Aturan Bisnis

Tahap ini merupakan analisis aturan bisnis yang ada di PT Tiara Fajar Transportindo seperti kondisi dan syarat ketentuan untuk *Customer* dan karyawan.

### 1.5.4. Analisis *Framework* CRM

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui fitur apa saja yang akan dibangun dalam sistem ini. Analisis ini menggunakan beberapa tahapan yaitu berfokus pada Relationship Phase, antara lain :

1. Fase *Acquisition*

Fase *Acquisition* merupakan tahapan dimana perusahaan berusaha untuk lebih mengenal *Customer*nya dengan cara melihat data *Customer* dan data keluhan *Customer*. Direktur dapat mengetahui berapa banyaknya *Customer* yang terdaftar di perusahaan, keluhan yang diajukan *Customer* dan siapa saja *Customer* yang banyak melakukan keluhan.

2. Fase *Retention*

Fase *Retention* merupakan tahapan dimana perusahaan menyampaikan informasi kepada *Customer*. Informasi yang didapat oleh *Customer* diantaranya informasi histori keluhan *Customer*, dan informasi penanganan keluhan yang diajukan oleh *Customer*.

3. Fase *Expansion*

Fase ini merupakan fase dimana perusahaan mendapatkan informasi dari *Customer* yang kemudian dapat digunakan untuk membantu Direktur dalam menentukan prioritas keluhan dan mengetahui *Customer* yang berhak mendapatkan

perhatian khusus dari perusahaan sehingga perusahaan dapat mempertahankan *Customer* untuk terus menggunakan jasa perusahaan.

### **1.5.5. Analisis Kebutuhan Sistem**

#### **1. Kebutuhan Non Fungsional**

Analisis kebutuhan non fungsional terbagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

##### **a. Analisis kebutuhan perangkat keras**

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah perangkat keras di perusahaan sudah memenuhi kebutuhan minimal untuk menjalankan sistem dan memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat keras apabila belum memenuhi kebutuhan minimal sistem.

##### **b. Analisis kebutuhan perangkat lunak**

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah perangkat lunak di perusahaan sudah memenuhi kebutuhan minimal untuk menjalankan sistem dan memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat lunak apabila belum memenuhi kebutuhan minimal sistem.

#### **2. Kebutuhan fungsional**

Pada tahap analisis kebutuhan fungsional peneliti akan menganalisis rancangan sistem yang akan dibangun, diantaranya:

##### **1. Diagram Konteks**

Pada tahap ini peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara umum berupa aliran informasi dari pengguna ke Sistem CRM yang akan dibangun.

##### **2. *Data Flow Diagram* (DFD)**

Peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara khusus berupa aliran informasi antara pengguna, sistem CRM, dan *Database*.

##### **3. Spesifikasi Proses**

Peneliti akan menganalisis spesifikasi proses dari DFD dalam bentuk tabel.

#### 4. Kamus Data

Peneliti akan menganalisis setiap tabel beserta tipe datanya yang akan digunakan dalam *Database* pembangunan sistem dalam bentuk tabel.

### 1.5.6. Tahap Akhir Penelitian

#### 1. Perancangan Sistem CRM

Perancangan sistem memiliki beberapa tahapan, antara lain:

##### a. Perancangan Skema Relasi

Perancangan ini berguna untuk membangun *Database* sistem dimana setiap tabel terdapat relasi-relasi yang saling berhubungan.

##### b. Struktur Tabel

Struktur tabel merupakan rancangan tabel *Database* agar mengetahui struktur-struktur yang ada didalam tabel.

##### c. Perancangan Struktur Menu

Perancangan struktur menu adalah merancang menu apa saja yang ada didalam sistem informasi.

##### d. Perancangan Antarmuka

Perancangan antarmuka merupakan perancangan yang akan diimplementasikan pada sistem informasi CRM lengkap dengan intruksi dan perintahnya.

##### e. Perancangan Pesan Kesalahan

Perancangan pesan kesalahan adalah perancangan pesan yang akan ditampilkan pada sistem apabila terjadi kesalahan aksi pada sistem.

##### f. Perancangan Jaringan Semantik

Perancangan Jaringan Semantik merupakan perancangan proses hubungan antarmuka yang ada pada sistem.

#### 2. Implementasi Sistem Informasi CRM

Tahap implementasi sistem CRM adalah tahapan implementasi dari perancangan yang telah dibuat. Tahap ini merupakan tahap merubah rancangan yang dibuat kedalam bahasa pemrograman untuk menghasilkan sebuah sistem CRM.

3. Pengujian Sistem CRM dilakukan setelah pembangunan sistem selesai, tahap ini dilakukan untuk mengetahui keberhasilan sistem yang telah dibangun dan mengetahui kesalahan yang terdapat pada sistem. pengujian sistem dilakukan menggunakan metode *Black Box*.
4. Kesimpulan dan Saran  
Penarikan kesimpulan dan saran merupakan tahapan untuk menyampaikan hasil dari penelitian dan pembangunan sistem yang telah dilakukan serta memberikan saran untuk pengembangan sistem selanjutnya agar lebih baik dari sistem yang telah dibangun sekarang.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penulisan penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini menerangkan secara umum mengenai latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, serta sistematika penulisan penelitian yang dilakukan.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas mengenai tinjauan umum mengenai industri wisata dan pembahasan berbagai teori pendukung dan konsep dasar mengenai aplikasi bot yang akan dibangun.

#### **BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Bab ini berisi pemaparan analisis masalah, analisis data, analisis kebutuhan nonfungsional, dan analisis kebutuhan fungsional. Hasil dari analisis tersebut digunakan untuk melakukan perancangan perangkat lunak yang terdiri dari perencanaan struktur menu, perancangan basis data, dsb.

#### **BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM**

Bab ini menjelaskan tentang implementasi dan pengujian dari aplikasi yang dibangun berdasarkan analisis dan perancangan aplikasi yang telah dilakukan.

Setelah dilakukan implementasi, aplikasi kemudian diuji menggunakan metode *black box* untuk mengetahui kekurangan yang terdapat di dalam aplikasi.

## **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang sudah diperoleh dari hasil penelitian dan saran mengenai pengembangan aplikasi di masa yang akan datang.

